

Рассмотрен опыт вузовской библиотеки в проведении анкетирования нескольких категорий читателей с целью выявления тенденции развития их информационных потребностей. *Ключевые слова:* библиотеки вузов, изучение потребностей, социологические исследования, опросы, анкетирование, пользователи.

**Н. А. Охорзина**  
*НБ ПНИПУ, Пермь*

### **Знать потребности – работать на опережение**

Поддержание обратной связи с читателями необходимо для развития организации, поэтому в Научной библиотеке Пермского национального исследовательского политехнического университета (НБ ПНИПУ) систематически проводятся социологические исследования. Это дает возможность оперативно учесть запросы всех категорий читателей, скорректировать имеющиеся в процессе библиотечного обслуживания недоработки, определить тенденции развития информационных потребностей и обеспечить их выполнение.

Последние исследования обусловлены изменением требований к информационным ресурсам вуза в связи с выходом федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Пользователи должны быть обеспечены доступом к электронно-библиотечным системам, современным профессиональным базам данных, информационным, справочным и поисковым системам.

В данной статье приведен анализ материалов, полученных в результате проведения анкетирования обучающихся (2011) и научно-педагогических работников (НПР) и аспирантов (2012). Цель исследования – выяснить, какой информацией владеет читатель о библиотеке, как использует ее ресурсы в удовлетворении своих информационных потребностей.

Среди первой группы респондентов было распространено 500 анкет, что составляет 2 % от общего количества обучающихся. Научно-педагогическим работникам и аспирантам предложено 200 анкет, что составляет 10 % от общего количества, записанных по единому читательскому билету. Выборки в обоих исследованиях репрезентативны, что позволяет рассматривать результаты как общее мнение всех опрошенных.

В указанных исследованиях использовались единые подходы к составлению анкет. Это обеспечило возможность применения сопоставительного анализа. Анкеты состояли из 18 вопросов, содействующих рассмотрению деятельности библиотеки в целом, полноте информационных ресурсов и возможностям поиска информации. Вопросы анкет варьировались в зависимости от опрашиваемой категории читателей. Особое внимание в исследованиях уделялось изучению пользовательского уровня при работе с электронными ресурсами, разделению целевой пользовательской аудитории по степени заинтересованности в использовании электронных ресурсов, достаточности дополнительной информации пользователям о предоставляемых электронных сервисах.

Рассмотрим ответы респондентов относительно обеспечения информационными ресурсами.

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы полнотой фонда библиотеки?» ответы респондентов распределились следующим образом (табл. 1).

Таблица 1 – Удовлетворенность полнотой фондов

Удовлетворенность полнотой фондов	Студенты	НПР и аспиранты
удовлетворен полностью	49 %	50 %
удовлетворен частично	48 %	47 %
не удовлетворен	3 %	1 %

Среди обучающихся поступательно возрастает востребованность электронных ресурсов: 25 % респондентов используют печатные и электронные источники; 3 % обучающихся предпочитают только печатную информацию; 2 % – только электронную.



Рис. 1. На учебном абонементе НБ ПНИПУ



Рис. 2. В отделе научной литературы НБ ПНИПУ

Остальные 70 % респондентов, хотя и не имеют опыта постоянной работы с электронными ресурсами, но уже не могут без них обойтись в учебном процессе.

Среди НПР и аспирантов предпочитают в равной степени печатные и электронные ресурсы 35 % респондентов; только электронные ресурсы 23 %. 32 % респондентов продолжают использовать печатные издания чаще, чем электронные. Вообще не используют электронные ресурсы в своей работе 9 %.

Более высокая степень заинтересованности электронными ресурсами объясняется, прежде всего, спецификой требований, предъявляемых этой категории читателей. А более высокие показатели невостребованности электронных ресурсов по сравнению с обучающимися объясняются, прежде всего возрастными особенностями. Тем не менее, реальные результаты, полученные при анкетировании научно-педагогических работников и аспирантов, оказались намного ниже, чем мы предполагали получить, поскольку библиотекой предоставляется большое разнообразие дополнительной информации об электронных ресурсах, проводятся информационные и обучающие мероприятия, посвященные их продвижению (тренинги, семинары и др.).

На вопрос: «Какими электронными ресурсами, имеющимися в библиотеке, Вы пользуетесь?» респонденты ответили следующим образом (табл. 2).

Таблица 2 – Электронные ресурсы библиотеки

Электронные ресурсы	Студенты	НПР и аспиранты
сайт библиотеки	25 %	65 %
электронный каталог	53 %	65 %
издания на CD-ROM	0	2 %
отечественные полнотекстовые ресурсы	2 %	27 %
иностранные полнотекстовые ресурсы	7 %	31 %

Эти показатели у обеих категорий достаточно высоки.

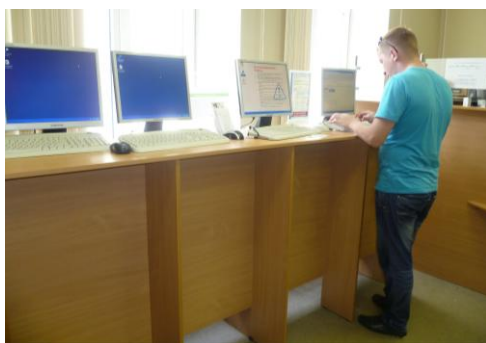


Рис. 3. В зале каталогов НБ ПНИПУ



Рис. 4. Работа с электронными ресурсами в НБ ПНИПУ

На вопрос «Удастся ли Вам найти нужную информацию в библиотеке?» 37 % обучающихся и 29 % научно-педагогических работников и аспирантов из числа респондентов ответили «практически всегда удастся»; 37 % и 40 % соответственно – «чаще всего удастся»; «обычно удастся» – 18 % и 25 % респондентов, «иногда удастся» – 7 % и 6 %.

Анкетирование подтвердило ожидаемые сложности при ведении информационного поиска (табл. 3).

Таблица 3 – Причины, затрудняющие информационный поиск

Причины	Студенты	НПР и аспиранты
нежелание библиотекарей помочь в поиске	3 %	0
нет дежурных библиотекарей в каждом отделе	4 %	0
сбои в работе электронного каталога	7 %	2 %
неудобный график работы библиотеки	8 %	1 %
неумение пользоваться каталогами	9 %	9 %
платный выход в Интернет	10 %	-
отсутствие свободного доступа к компьютерам	10 %	5 %
неумение точно сформулировать запрос	24 %	29 %
отсутствие нужной информации	37 %	36 %
нехватка личного времени	38 %	0

В ходе анализа были получены неожиданные результаты. В неумении формулировать запрос признались 29 % научно-педагогических работников и аспирантов. Количество не умеющих пользоваться электронным каталогом одинаково у обеих категорий респондентов. Нехватка личного времени является не причиной, затрудняющей поиск, а следствием неумения его вести.

Тем более что 24 % и 29 % соответственно из числа опрашиваемых не умеют формулировать запрос. В то же время, под отсутствием нужной информации следует подразумевать личную подготовленность читателей, а не отсутствие вспомогательных пособий.

При затруднениях в поиске обращаются к дежурному библиотекарю 73 % респондентов из числа обучающихся и 76 % из числа научно-педагогических работников и аспирантов, в Интернет-справочную на сайте библиотеки – 14 % и 17 % соответственно.

В связи с введением новых технологий в работу библиотеки, в анкету для научно-педагогических работников и аспирантов были включены следующие вопросы: «Пользуетесь ли Вы информацией рубрики «Преподавателю и ученому»?». Варианты ответов распределились следующим образом: «не пользуюсь» – 73 %, «пользуюсь» – 27 %. На наш взгляд, это хорошая стартовая цифра, так как рубрика появилась в 2011 г.

На вопрос «Укажите, какими новыми услугами, оказываемыми библиотекой, Вы пользуетесь?» были получены ответы: книги, выданные в электронный формуляр, постоянно отслеживают 29 % респондентов, электронным заказом литературы пользуются 12 %, продляют литературу по электронной почте – 6 %, не пользуются новыми услугами – 62 %.

Основную пользовательскую аудиторию представляют работники с трудовым стажем в университете от 5 до 20 лет – 47 %. Высокая востребованность услуг у данной читательской аудитории ожидаема и понятна, поскольку эти сотрудники являются наиболее динамично развивающейся категорией. Трудовой стаж свыше 30 лет имеют 31 % опрошенных и 22 % – менее 5 лет. Вполне естественно стремиться к тому, чтобы цифра обращения молодых преподавателей отталкивалась от рубежа 25 % и выше, поскольку, они заинтересованы более других категорий в использовании электронных технологий. Ведь очевидно, что сотрудники с большим стажем работают с электронными ресурсами меньше. На данный момент у сотрудников со стажем свыше 30 лет – перевес показателя составляет 9 %.

Если взять за основу предположение, что большая часть аудитории научно-педагогических работников со стажем до 5 лет составляют молодые специалисты, выпускники нашего вуза, то можно сделать вывод, что низкие пользовательские способности не развиты за время учебы и являются препятствием для полноценного пользования новыми возможностями, предоставляемыми научно-педагогическим работникам. Следовательно, необходимо постоянно и всеми методами повышать квалификацию обучающихся.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод, что библиотека была более подготовлена к новым образовательным стандартам, а по количеству предоставляемых услуг опережает не только пользовательский уровень своих читателей, но и степень их заинтересованности.

Для того чтобы оценить ассортимент предлагаемых услуг, научно-педагогическим работникам и обучающимся понадобится время и тогда услуги будут востребованы.

### Библиографический список

1. Аманова А. С. Работа библиотеки – глазами читателей / А. С. Аманова // Библиотеки учебных заведений. – 2008. – № 28. – С. 10–15.
2. ГОСТ 7.73–96 Поиск и распространение информации. Термины и определения. – М., 1996. – 25 с.
3. Красикова Е. Г. Библиотека современного вуза: информационные ожидания и особенности информационного поведения пользователей / Е. Г. Красикова // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 6. – С. 26–37.
4. Красикова Е. Г. Современный студент как пользователь библиотеки / Е. Г. Красикова // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 3. – С. 115–124.
5. Куракова Е. В. Информационные ресурсы и услуги в электронной среде: эффективность, потребности, перспективы (по материалам прикладного исследования научной библиотеки Ульяновского государственного университета) / Е. В. Куракова // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 5. – С. 32–41.
6. Масловская Н. С. Выявляем и изучаем потребности читателя / Н. С. Масловская, Н. А. Авдоница // Библиография. – 2010. – № 4. – С. 34–37.
7. Щедрина М. А. Социологический анализ как элемент системы мониторинга информационного поведения пользователей / М. А. Щедрина, Н. В. Коксина // Науч. и техн. б-ки. – 2007. – № 8. – С. 32–38.

### Приложение – Отдельные вопросы анкеты

#### 1. Удовлетворены ли Вы полнотой фонда библиотеки?

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| 1. удовлетворен полностью | 3. не удовлетворён   |
| 2. удовлетворен частично  | 4. Ваш вариант _____ |

#### 2. Какие виды информационных ресурсов Вам необходимы в работе (укажите в процентном отношении)?

1. печатные ресурсы (книги, журналы и т. д.) – \_\_\_\_\_ %
2. электронные ресурсы (электронный каталог, базы данных, Интернет и т. д.) – \_\_\_\_\_ %
3. Ваш вариант \_\_\_\_\_

#### 3. Какими электронными ресурсами, имеющимися в библиотеке, Вы пользуетесь?

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 1. сайт библиотеки     | 4. иностранные полнотекстовые ресурсы (Elsevier, Springer, Scopus, Web of Science и т. д.)                                   |
| 2. электронный каталог | 5. отечественные полнотекстовые ресурсы (Электронная Библиотека диссертаций РГБ, КонсультантПлюс, Кодекс Техэксперт и т. д.) |
| 3. издания на CD-Rom   | 6. Ваш вариант _____   |

#### 4. Удастся ли Вам найти нужную информацию в библиотеке?

- |                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| 1. практически всегда удастся | 3. обычно удастся |
| 2. чаще всего удастся         | 4. иногда удастся |
| 5. Ваш вариант _____          |                   |

#### 5. Назовите причины, затрудняющие информационный поиск:

1. отсутствие нужной информации
2. неумение точно сформулировать запрос
3. неумение пользоваться электронными ресурсами, каталогами
4. неудобный график работы библиотеки
5. нежелание библиотекарей помочь в поиске
6. сбои в работе электронного каталога
7. отсутствие свободного доступа к ПК
8. Ваш вариант \_\_\_\_\_

**6. При трудностях в поиске нужной информации Вы обращаетесь:**

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| 1. к дежурному библиотекаря                    | 4. к коллегам по работе |
| 2. в Интернет-справочную на сайте библиотеки   | 5. никуда не обращаюсь  |
| 3. в научно-библиографический отдел библиотеки | 6. Ваш вариант _____    |

**7. Укажите, какими новыми услугами, оказываемыми библиотекой, Вы пользуетесь:**

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. просмотр электронного формуляра | 3. продление литературы по электронной почте |
| 2. электронный заказ литературы    | 4. не пользуюсь                              |

**8. Пользуетесь ли Вы информацией рубрики «Преподавателю и ученому» на сайте библиотеки?**

- |       |        |
|-------|--------|
| 1. да | 2. нет |
|-------|--------|

УДК 027.7:31

Рассмотрены вопросы, связанные с организацией социологических исследований в вузовской библиотеке.

*Ключевые слова:* библиотеки вузов, социологические исследования, социальная ответственность, заинтересованные стороны, стейкхолдеры.

**И. Г. Воронская**

*ЗНБ УрФУ, Екатеринбург*

**Зона социальной ответственности библиотеки  
в свете социологических практик<sup>1</sup>**

Все чаще в публикациях упоминается термин *социальная ответственность* организации. С точки зрения соответствующих международного и отечественного стандартов социальная ответственность любой организации – это концепция ее деятельности, в соответствии с которой организация возлагает на себя обязательства учитывать интересы всех заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в своих решениях, а также в деловых и трудовых практиках. Не исключением является и образовательная, и библиотечная среда, в том числе среда вузовской библиотеки.

Какие из «сторон» для вузовской библиотеки являются заинтересованными сторонами? Очевидно, что это ее пользователи, поставщики ресурсов, работники библиотеки, руководство вуза, местные сообщества. Для библиотеки также, как и для любого социального института, данная ответственность будет выражаться во взаимодействии с заинтересованными в ее деятельности сторонами. Каким образом строить подобное взаимодействие, чтобы определенные библиотекой заинтересованные стороны были удовлетворены? Следует ли, исходя из данного посыла, изучать и строить взаимодействие со всеми выявленными стейкхолдерами?

Ответ на данный вопрос очевиден – необходимо изучать интересы и потребности всех выявленных стейкхолдеров, а на их основе выстраивать взаимовыгодные отношения. Исходя из этого в настоящее время библиотека

---

<sup>1</sup> Статья включает результаты исследования ЗНБ УрФУ в рамках темы НИР №2770 «Изучение восприятия пользователями библиотечно-информационного сервиса».